



Colegio Oficial  
de **Psicología**  
Castilla y León

**Coordinadora: M. TRINIDAD GARCÍA DIEZ**

# Guía para profesionales de la Psicología

David Cortejoso Mozo  
Nieves Andrés Ramírez  
Begoña Diez Nieto  
Estefanía González Arranz

# ÍNDICE

## Introducción

1. Definición de conceptos
2. Ventajas y limitaciones de la Telepsicología
3. Requisitos del profesional de la psicología para realizar Telepsicología
4. Recomendaciones para la realización de la intervención psicológica a través de internet
5. Casos en los que es desaconsejable emplear Telepsicología

## **Anexo 1.** Decálogo Telepsicología

## **Anexo 2.** Listado de guías nacionales relacionadas con la Telepsicología

## **Anexo 3.** Modelo de consentimiento informado para clientes de Telepsicología

## Bibliografía

## INTRODUCCIÓN

Desde el Colegio Oficial de Psicología de Castilla y León (COPCyL) se debe velar para que la praxis de los profesionales de la Psicología colegiados y colegiadas se ajuste a criterios éticos y de calidad.

Un ámbito como es el de la Telepsicología no debe ser una excepción y de ahí que se vea la necesidad de que esta se encuentre regulada y que su práctica sea segura, tanto para profesionales de la Psicología como para sus usuarios.

En cuanto a su regulación, se contempla el respetar la legislación vigente: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales; el Reglamento Europeo de Protección de Datos en vigor desde el 25 de mayo de 2016, entre otros, además del Código Deontológico de nuestra profesión.

Así, pensamos que esta guía de “Aproximación a la Telepsicología” puede resultar útil a profesionales de la Psicología para comprender unas nociones básicas en cuanto a la definición de esta, las ventajas y limitaciones de su uso, cuáles son los requisitos necesarios y las recomendaciones para su ejercicio, así como aquellos casos en los que no se tiene evidencia de su eficacia o en los que existe un riesgo para su uso.

Esperamos que esta información sea útil para introducirse en este campo y que si se tiene interés en el mismo, se realice formación especializada para que se adquieran una serie de conocimientos, habilidades y competencias específicas en esta materia. También se pueden consultar otras guías y recursos existentes en relación a la misma (Ver Anexo 2). Con todo ello, se espera que aquellos colegiados y colegiadas cuya labor profesional se oriente hacia la Telepsicología, se encuentren preparados para afrontar los retos que la sociedad actual plantea.

## 1. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

El desarrollo tecnológico de la sociedad actual y la mayor accesibilidad que aportan las nuevas tecnologías de la comunicación hacen que la Telepsicología se convierta en la opción, en la alternativa de intervención psicológica para aquellas personas que, de otra manera, no accederían a la misma. Actualmente existen diversos términos que describen la atención psicológica a través de Internet. A continuación se definen algunos de ellos:

**TELEPSICOLOGÍA:** “Uso de las tecnologías de la telecomunicación para poner en contacto a los pacientes con los profesionales de la salud mental con fines diagnósticos y de tratamiento, educativos, transmisión de información y actividades relacionadas con la provisión de los cuidados de la salud” (Brown 1998).

Por tanto, bajo el término de Telepsicología se enmarca toda la actividad psicológica realizada con el apoyo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

**TERAPIA ON LINE o TELETERAPIA:** “Cualquier tipo de interacción profesional, de índole terapéutica, que toma el uso de internet como medio para la práctica en salud mental”. (Rochlen, Zack y Speyer, 2004).

La Teleterapia es, entonces, una parte de la Telepsicología que utilizan los profesionales de la Psicología Sanitaria y Clínica para realizar el tratamiento de manera virtual y no presencial. Es decir, no se trata de una nueva modalidad de intervención terapéutica distinta de la terapia tradicional, sino que la principal diferencia radica en la herramienta comunicativa, es decir, en el canal utilizado para llevarla a cabo.

**INTERVENCIONES TELEPSICOLÓGICAS:** “La provisión de servicios psicológicos mediante tecnologías que permiten la comunicación no presencial entre las que se incluyen el teléfono, email, texto, videoconferencia, aplicaciones móviles y programas estructurados en una web” (APA, 2013).



Hay que señalar que son muchos los canales y formas de comunicación en la red de internet: Videoconferencia, teléfono y videollamada, serían *online*, es decir, sincrónicos (en tiempo real). *Email*, páginas web, foros, serían *offline*, es decir, asincrónicos (en diferido). El chat es sincrónico y asincrónico.

**REALIDAD VIRTUAL (RV):** Es una nueva tecnología que permite crear un ciberespacio en el que es posible la interacción, tanto con objetos como con cualquier ser. Se produce en tiempo real y, por tanto, quien la utiliza tiene la sensación de que se encuentra físicamente presente en ese mundo virtual generado a través del ordenador. Según Burdea (1993), la RV “engloba simulaciones e interacciones en tiempo real a través de múltiples canales sensoriales. Estas modalidades son visuales, auditivas, táctiles, olfativas, etc”.

**REALIDAD AUMENTADA (RA):** En ella se mezclan elementos virtuales con el mundo real. Se trata de generar objetos, seres, contextos, imágenes y textos virtuales mediante el ordenador que pueden superponerse o incluirse en el mundo real. En estos casos, el/la usuario/a está viendo el contexto real en el que se encuentra a través de una cámara y, a la vez, ve esos elementos virtuales que, al superponerse en el mundo real, proporcionan información adicional y relevante a la imagen final que la persona está visualizando, con el objetivo de ayudarla.

La RV intenta sustituir a la realidad y la RA complementarla.

## **2. VENTAJAS Y LIMITACIONES DE LA TELEPSICOLOGÍA**

La intervención telepsicológica ofrece muchos aspectos positivos pero es importante que desde la misma también se garantice el respeto a las normas legales y a las prácticas deontológicas y metodológicas establecidas para evitar que se reste seguridad y calidad a dicha intervención.

Como en todo nuevo proceso, la evidencia empírica no es suficiente para valorar todas las ventajas y superar las limitaciones, sin embargo sí podemos enumerar algunas:

### **VENTAJAS:**

- Facilita el inicio y acceso a terapia psicológica a aquellas personas que, por diversas razones, no pueden hacerlo de manera presencial.
- Posibilita la regularidad y continuidad en el proceso terapéutico en estos casos.
- Permite el registro rápido y sencillo de la información.
- Se evitan los desplazamientos, con lo que se consiguen eliminar las barreras geográficas y un importante ahorro económico y de tiempo.
- Permite adaptarse a las nuevas formas de comunicación que existen actualmente, ofreciendo una imagen actualizada y moderna del profesional de la Psicología.
- Favorece el acceso a la información así como el intercambio de la misma entre profesionales.

### **LIMITACIONES:**

- Dificultades de acceso y falta de conocimiento de las TIC por parte de algunas/varias personas.
- Falta de formación disponible para el profesional de la Psicología en cuanto a criterios a seguir, formatos o herramientas tecnológicas más adecuadas, requisitos claros sobre la normativa legal a aplicar, etc.
- No recomendada para determinadas intervenciones en crisis recurrentes. Pero aún se necesita más investigación y apoyo empírico sobre los problemas psicológicos para los que este tipo de intervención sería más indicada.
- Algunos servicios de comunicación entre usuarios no ofrecen las garantías suficientes de ciberseguridad y protección de datos para la intervención psicológica.

### **3. REQUISITOS DEL PROFESIONAL DE LA PSICOLOGÍA PARA REALIZAR TELEPSICOLOGÍA**

Se enumeran algunos de ellos:

- Reunir las mismas condiciones que las exigidas para el ejercicio de la profesión en la modalidad presencial. En el caso de llevar a cabo una intervención terapéutica, se requiere la especialidad/habilitación sanitaria.
- Estar colegiado/a en el Colegio Profesional de Psicología correspondiente.
- Formación en la modalidad *online* que se haya elegido y experiencia en competencias digitales.
- Cumplimiento de la normativa legal sobre seguridad informática. Ha de realizarse, por tanto, a través de un soporte informático adecuado.
- Cumplimiento de los principios éticos recogidos en el Código Deontológico. No hay que olvidar que la terapia online está sujeta a las mismas normas éticas y legales que la terapia presencial, por lo que el Código Deontológico es de plena aplicación.
- Respeto a los principios básicos de confidencialidad y protección de datos, privacidad y transparencia.
- Obtener el consentimiento informado del cliente/paciente, antes de comenzar la intervención psicológica.

#### **4. RECOMENDACIONES PARA LA REALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA A TRAVÉS DE INTERNET**

Para cumplir con los siguientes requisitos y desempeñar el ejercicio profesional con las máximas garantías, es recomendable contratar los servicios de una empresa especializada en Telepsicología:

- Actualización, conocimiento y habilidades en el manejo de los medios técnicos que se van a utilizar.
- Usar programas que permitan verificar la identidad de los contactos.
- Contar con sistemas que garanticen la seguridad y la privacidad. Y para ello:
  - Hay que utilizar entornos seguros.
  - Las comunicaciones deben estar cifradas con una clave/contraseña a la que el proveedor del servicio no tenga acceso.
  - Usar software de encriptación y unidades encriptadas para almacenamiento de archivos y carpetas (lo que garantiza la privacidad).
- Guardar copias de seguridad (que también han de estar encriptadas) y borrar las copias locales.
- Garantizar que los datos personales y comunicaciones están protegidos.
- Asegurarse de que la sesión solo está abierta en un dispositivo.

Además, se recomienda:

- Tener una buena calidad de conexión.
- Puesto que se realiza en dos espacios físicos diferentes, el espacio del cliente también debe ser un entorno seguro e íntimo.



## 5. CASOS EN LOS QUE ES DESACONSEJABLE EMPLEAR TELEPSICOLOGÍA

De la Torre Martí, M. y Pardo Cebrián, R. (2018) señalan los siguientes como casos en los que la terapia *online* no es recomendable:

- Personas que presentan ideación suicida
- Agresores sexuales
- Violencia de género o relaciones violentas
- Ideación homicida o amenazas de hacer daño a otras personas
- Trastornos de la conducta alimentaria (graves)
- Abuso de sustancias
- Trastornos graves y/o que impliquen una pérdida del juicio de realidad (como por ejemplo trastornos psicóticos).

Y además la consideramos también desaconsejable para aquellos casos en los que la patología es aguda (como por ejemplo fases maníacas del trastorno bipolar).



**Anexo 1**

**Decálogo**

**de**

**Telepsicología**

# Anexo 2

## Listado de guías nacionales relacionadas con la Telepsicología

Recomendaciones y criterios deontológicos de la intervención psicológica a través de internet. Colegio Oficial de Psicología de Catalunya (2001).

Guía para la práctica de TelePsicología. Consejo General de la Psicología de España (2017). <http://www.cop.es/pdf/telepsicologia2017.pdf>

Competencias del Psicólogo para la prestación de servicios profesionales de TelePsicología. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid (2017).

<https://www.copmadrid.org/web/publicaciones/competencias-del-psicologo-para-la-prestacion-de-servicios-profesionales-de-telepsicologia>

De la Torre Martí, M. y Pardo Cebrían, R. (2018) Guía para la intervención Telepsicológica. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. <https://www.copmadrid.org/web/publicaciones/guia-para-la-intervencion-telepsicologica>

García Díez, M.T.; Cortejoso Mozo, D.; Andrés Ramírez, N.; Díez Nieto, B. y González Arranz, E. (2020). Aproximación a la Telepsicología. Guía para profesionales de la Psicología. Colegio Oficial de Psicología de Castilla y León.

# **Anexo 3**

**Modelo de consentimiento informado  
para clientes de Telepsicología**

## MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO EN INTERVENCIÓN TELEPSICOLÓGICA

De conformidad con la legislación vigente: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento Europeo de Protección de Datos en vigor desde el 25 de mayo de 2016; y siguiendo los principios de licitud, lealtad y transparencia, el CENTRO (*o profesional*) le informa del tratamiento de los datos personales que nos ha proporcionado.

El Responsable del tratamiento de los datos es (*datos del profesional o del centro: nombre y apellidos, NIF, dirección, teléfono, email y web*).

La finalidad es gestionar los datos de carácter personal de los PACIENTES/CLIENTES del CENTRO (*o profesional*) para su evaluación, diagnóstico, tratamiento y prevención de todos aquellos factores que puedan afectar su salud mental; a través, **de medios electrónicos y plataformas online**. La base jurídica del tratamiento de datos está en el consentimiento del interesado en aras de la ejecución del presente contrato. Los datos personales tratados no serán cedidos o comunicados a ninguna entidad nacional o internacional, salvo en los casos en que exista una obligación legal.

Por otro lado, le informamos de su derecho a ejercer sus derechos de acceso, rectificación o supresión, o la limitación de su tratamiento, o a oponerse al mismo, transparencia y derecho a no ser objeto de decisiones automatizadas enviando al CENTRO (*o profesional*) una carta o e-mail debidamente firmada a la dirección referida anteriormente donde consten claramente sus datos de contacto. Esa carta deberá ir acompañada de una fotocopia de su DNI/NIF o documento que acredite su identidad. El CENTRO (*o profesional*) procederá a eliminar cualquier tipo de información relativa al Paciente/Cliente una vez hayan transcurrido cinco (5) años desde la finalización de la terapia. Igualmente, le advertimos de su derecho a retirar, en cualquier momento, el consentimiento prestado para tratar sus datos, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada. Finalmente, le recordamos, que tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, si considerara que el tratamiento de datos no es acorde a la normativa europea. Puede consultar la información adicional y detallada sobre nuestra Política de Privacidad en ([enlace a la página web del CENTRO/PROFESIONAL](#)).

### OTROS:

- a) Las sesiones podrán realizarse vía (incluir la herramienta o programa TIC utilizada).
- b) Sólo se recogerán los datos estrictamente necesarios para la prestación de los servicios psicológicos por parte del gabinete. Las respuestas a preguntas sobre datos personales son voluntarias y confidenciales.
- c) Para una adecuada atención psicológica, resulta imprescindible que nos notifique las posibles modificaciones en cualquiera de los datos personales que nos facilite a través de la

Plataforma (ya sea por cambios residencia, viajes, etc.), en las personas asignadas como contactos de apoyo y en los recursos de salud más cercanos.

d) Los emails intercambiados que contengan documentos adjuntos (registros, cuestionarios u otras tareas) con información personal del paciente serán encriptados para preservar la confidencialidad. El terapeuta le facilitará la información necesaria para descargar y utilizar el programa de encriptación necesario.

e) El CENTRO/PROFESIONAL toma las medidas necesarias para proteger toda información personal, a través de la encriptación, la privacidad y confidencialidad del ordenador y las plataformas utilizadas.

f) En el caso de que decida guardar la información de la terapia, debe tomar medidas para garantizar que esa información se mantiene confidencial, ya que el centro/profesional no puede responsabilizarse de la protección de tales materiales. Recuerde que otras personas podrían acceder a su ordenador y ver dichos documentos, por ello es importante que tome medidas para proteger también sus datos y no asuma que la información que está en su ordenador es privada, si hay otras personas que puedan acceder al equipo o documentos.

g) El CENTRO/PROFESIONAL tiene la obligación de informar y tomar medidas adecuadas en caso de que perciba algún riesgo de suicidio u otras medidas de prevención de daño a sí mismo o a terceros. Solo se utilizarán en este caso y en los supuestos legalmente previstos.

Declaro haber entendido la información facilitada y consiento el tratamiento que se efectuará de mis datos de carácter personal (obligatoria).

En caso de que desee recibir información marque la siguiente casilla:

Autorizo al envío de comunicaciones informativas relativas a las actividades, productos o servicios por correo postal, correo electrónico o cualquier otro medio electrónico equivalente (opcional).

Nombre y apellidos:

Fecha:

Firma:

## BIBLIOGRAFÍA

- American Psychological Association (2013). Guidelines for the practice of telepsychology. *American Psychologist*, 68(9), 791–800 [doi:10.1037/a0035001](https://doi.org/10.1037/a0035001)
- Botella, C. [et al.] (2007). «La utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en psicología clínica». En: E. HERNÁNDEZ y B. GÓMEZ-ZÚÑIGA (coords.as). «Intervención en salud en la Red». UOC Papers [artículo en línea]. N.º 4. UOC. <http://www.uoc.edu/uocpapers/4/dt/esp/botella.pdf>>
- Brown, F. W. (1998). «Rural telepsychiatry». *Psychiatric Services*. Vol. 49, pág. 963-964.
- Burdea, C. (28 abril 1993). «Virtual reality systems and applications». En: *Electro'93 International Conference*. NJ: Edison.
- De la Torre Martí, M. y Pardo Cebrían, R. (2018) *Guía para la intervención Telepsicológica*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Del Río Sánchez, C. Recomendaciones sobre la intervención psicológica mediante internet. [http://copao.cop.es/files/contenidos/TERAPIAS\\_ONLINE/Recomendaciones\\_psicologia\\_on-line\\_COP\\_definitivo.pdf](http://copao.cop.es/files/contenidos/TERAPIAS_ONLINE/Recomendaciones_psicologia_on-line_COP_definitivo.pdf)
- Jarne, A. (2001). Hacia un código deontológico de la intervención psicológica a través de Internet. *Anuario de Psicología, Facultat de Psicologia Universitat de Barcelona* vol. 32, N° 2, 117-126
- Ramos Torio, R.; Alemán Déniz J.M.; Ferrer Román, C.; Miguel González, G.; Prieto Cabras, V. y Rico Ferrán, C. (2017). *Guía para la práctica de la Telepsicología*. Consejo General de la Psicología de España. <https://doi.org/10.23923/cop.telepsicologia.2017>
- Rochlen, A. B.; Zack, J. S.; Speyer, C. (2004). Online Therapy: Review of Relevant Definitions, Debates, and Current Empirical Support. *Journal of Clinical Psychology*, Vol. 60(3), pp. 269-283.